




 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	FORMATO CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código GC-PR-001-FR-001	
		Versión: 04	
	Sistema de Gestión de la Calidad	Fecha de aprobación: 10/09/2019	

Proceso:	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código caracterización: CPE-GC-02
Objetivo	Realizar la planificación, implementación, mejoramiento y sostenibilidad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC); a través del desarrollo de directrices, lineamientos y de herramientas que permitan mejora continua de los procesos del Instituto, con el fin de satisfacer a las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas.	
Alcance del proceso	Inicia con la planificación de los lineamientos y directrices del Sistema de Gestión de la Calidad, la ejecución de la planificación operacional y termina con la implementación de la mejora continua asociada transversalmente en el ciclo verificar y actuar de todos los procesos.	
Líder del proceso		Cogestores del proceso
Coordinador de Gestión de la Calidad		Ver matriz de interrelación

INTERACCIONES							
ENTRADAS			Ciclo PHVA Subprocesos	Responsable	SALIDAS		
Proveedores		Insumos			Producto(s)	Cliente(s) o Usuario(s)	
Interno	Externo					Interno	Externo
Proceso Gestión de la Dirección		Plan Anual IDEXUD		Líder del proceso	Plan de acción del proceso	Proceso Gestión de la Calidad	
Proceso Gestión de la Dirección	Departamento Administrativo de la Función Pública- (DAFP)	Contexto de la Organización. Política y Objetivos de Extensión y Proyección Social	PLANEAR	Realizar la planificación Estratégica de la Calidad	Líder del proceso	Planeación Estratégica Institucional (Extensión)	
Comité SGC	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación- (ICONTEC)	Política de la Calidad Objetivos de la Calidad Manuales, Guía, Instructivo y lineamientos del DAFP. ISO 9001 versión vigente					Mapa de procesos Lineamientos para la planificación operacional del Sistema de Gestión de la Calidad Directrices de calidad



 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	FORMATO CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código GC-PR-001-FR-001	
		Versión: 04	
	Sistema de Gestión de la Calidad	Fecha de aprobación: 10/09/2019	

ENTRADAS			INTERACCIONES					
Proveedores		Insumos	Ciclo PHVA Subprocesos	Responsable	Producto(s)	Cliente(s) o Usuario(s)		
Interno	Externo					Interno	Externo	
	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación-(ICONTEC)	ISO 9001 versión vigente	HACER	Planificar la auditoria	Líder del proceso	Programa de auditoria Planes de auditoria Listas de verificación	Todos los procesos	
Proceso Gestión de la Calidad		Plan de acción del proceso		Ejecutar la planificación operacional	Líder del proceso profesional apoyo	Informe avance Plan de acción del proceso	Planeación Estratégica (Extensión)	
Proceso Gestión de la Calidad		Mapa de procesos Lineamientos para la planificación operacional del Sistema de Gestión de la Calidad Directrices de calidad				Guías, protocolos, instructivos, procedimientos y documentos asociados al proceso Gestión de la Calidad	Proceso Gestión de la Calidad	
Gestión Administrativa		Informe de auditoría interna por Entes de Control				Plan de mejoramiento Acciones y/o productos para el cumplimiento del Plan de mejoramiento	Gestión Administrativa	
Todos los procesos		Solicitudes de modificación, creación y/o eliminación de documentos Procedimiento para mantener y conservar la información documentada		Actualizar, controlar y socializar la información documentada del SGC	Líder del proceso profesional apoyo	Listados para conservar y mantener la información documentada Guías, protocolos, instructivos, procedimientos y documentos asociados al SGC	Todos los procesos	
Todos los procesos		Requerimiento o solicitud del proceso.		Prestar asistencia y asesoramiento técnico a los líderes de proceso	Líder del proceso profesional apoyo	Actas de reunión	Todos los procesos	



 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	FORMATO CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código GC-PR-001-FR-001	
		Versión: 04	
	Sistema de Gestión de la Calidad	Fecha de aprobación: 10/09/2019	

INTERACCIONES									
ENTRADAS			Ciclo PHVA Subprocesos	Responsable	SALIDAS				
Proveedores		Insumos			Producto(s)	Cliente(s) o Usuario(s)		Interno	Externo
Interno	Externo								
Proceso Gestión de la Calidad		Programa de auditoria Planes de auditoría interna Listas de verificación	Coordinar y analizar resultados de la ejecución de la auditoría interna	Líder del proceso profesional apoyo	Informe de auditoria	Todos los procesos			

Todos los procesos		Reporte de acciones correctivas y de mejora Reporte de salidas y/o producto no conforme Seguimiento al plan de manejo del riesgo Reporte y análisis de indicadores Información para análisis del desempeño de procesos Informe de auditoria	VERIFICAR	Controlar, hacer seguimiento y planificar la mejora y evaluación del SGC	Líder del proceso profesional apoyo	Formato de seguimiento a las acciones correctivas y de mejora Evaluación para el cierre de la salida no conforme Seguimiento al riesgo Matriz de objetivos de Calidad Reporte del desempeño de los procesos	Proceso Gestión de la Calidad Proceso Gestión de la Dirección	
Proceso Gestión de la Calidad Proceso Gestión de la Dirección		Formato de seguimiento a las acciones - Plan de mejoramiento Evaluación para el cierre de la salida no conforme Seguimiento al riesgo Matriz de objetivos de Calidad reporte del desempeño de los procesos Informe de auditoria Informe de revisión por la dirección		Gestión acciones de mejora para el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad	Líder del proceso profesional apoyo	Acciones correctivas y de mejora Reporte seguimiento a las acciones correctivas y de mejora	Proceso Gestión de la Calidad	



 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	FORMATO CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código GC-PR-001-FR-001	
	Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 04	

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO	REQUISITOS APLICADOS AL PROCESO
	Documentos específicos (procedimientos, instructivos, guías, programas)	ISO 9001:2015
<p>Recursos Humanos: Competencias, Acciones de bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>Recursos Físicos: Infraestructura: Instalaciones locativas, equipos de cómputo, servidores, redes de cómputo, red interna y comunicación.</p> <p>-Ambiente de trabajo: Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura.</p> <p>-Tecnológicos: Internet, sistemas de información de infraestructura, Windows y bases de datos.</p> <p>Sistemas de información especiales SIEXUD</p>	<p>Protocolo 01-2017 Adopción del Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>Protocolo 02-2017 Modelo de Operación por Procesos del Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Protocolo 01-2018 Modificadorio del protocolo N° 002 de 2017 para el modelo de operación por procesos</p> <p>GC-PR-001 Procedimiento para mantener y conservar la información documentada</p> <p>GC-PR-002 Procedimiento control y tratamiento de productos y/o servicios no conformes</p> <p>GC-PR-004 Procedimiento auditorías internas</p> <p>GC-PR-005 Procedimiento de Acciones correctivas y de mejora</p> <p>GC-PR-007 Procedimiento de Verificación y Seguimiento de Gestión de la Calidad a proyectos y procesos</p> <p>GC-PR-009 Procedimiento para Medición de satisfacción del cliente</p> <p>GC-PR-010 Procedimiento Gestión del cambio</p> <p>GC-GUI-001 Guía gestión del riesgo</p> <p>GC-GUI-002 Guía de normalización de documentos en el SGC IDEXUD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 4. Contexto de la organización • 4.1 Comprensión la organización y su contexto • 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas • 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad • 4.4 Sistema de gestión la calidad y sus procesos. Política • 5.1 Liderazgo y compromiso • 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades • 6. Planificación • 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades • 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. • 5.2 Política • 6 Planificación • 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades • 6.3 Planificación de los cambios • 7.1 Recursos • 7.4 Comunicación • 7.3 Toma de conciencia • 7.5 Información documentada • 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño • 9.3 Revisión por la Dirección • 10 Mejora
GESTIÓN DE RIESGOS	NORMOGRAMA	
Ver Mapa de riesgos	Ver normograma	

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	FORMATO CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código GC-PR-001-FR-001	
	Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 04	

INTERACCIÓN DEL PROCESO	STAKEHOLDERS (Grupos de Interés o Partes Interesadas)	MANTENER Y CONSERVAR LA INFORMACIÓN/ REGISTROS/ TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL
Todos los procesos	Entes de Control: Contraloría Distrital Proveedores Internos: Dirección IDEXUD Coordinación Comunicaciones Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad Coordinación (Todos los procesos) Externos Oficina Asesora de Planeación SIGUD División de Recursos Humanos UDFJC	Ver Listados Maestros
SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN		
Ver Hojas de Vida de Indicadores		

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	28/08/2015	Emisión inicial
02	20/11/2015	Segunda emisión, se realiza un cambio frente a la sistematización de cada una de las caracterizaciones, de acuerdo a las entradas y salidas de cada proceso identificado.
03	12/07/2016	Tercera emisión, se anexa para cada una de las caracterizaciones el nuevo proceso para el Sistema de Gestión de Calidad denominada Evaluación, proyección e impacto social EPIS.
04	10/10/2016	Cuarta emisión, se ajusta el pie de página del documento, dando cumplimiento a la Resolución 12220 de 2016 del Ministerio de Educación nacional y ajuste en nombres de los Procesos
05	24/11/2017	Quinta emisión, se replantea la caracterización completa (objetivo, alcance, entradas, salidas, etc.) se incluye el ciclo PHVA, nomograma, requisitos aplicables de la NTC ISO 9001:2015, y se ajusta al nuevo formato de caracterización.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	FORMATO CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código GC-PR-001-FR-001	
	Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 04	

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
06	07/06/2018	Sexta emisión, se actualiza interacción con proceso de Planeación Estratégica Institucional y nomograma.
07	12/10/2018	Se actualiza documento teniendo en cuenta interacción e interrelación del mapa de procesos
08	19/09/2019	Se reajusta entradas y salidas de acuerdo a los lineamientos de la nueva dirección.
09	15/10/2020	Se ajusta el objetivo, las actividades, entradas y salidas del proceso, se incluye el responsable en las interacciones del proceso y se ajustó los requisitos aplicables del proceso con respecto a la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.

	Proyectó	Revisó	Aprobó
Nombre	Jhonny Andrey Zamora M	Jaime Andrés Vega O	Ing. Omar Francisco Patiño Silva
Cargo	Equipo Calidad	Equipo Calidad	Director IDEXUD
Fecha	15/10/2020	15/10/2020	15/10/2020